

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian diatas, penulis dapat mengambil kesimpulan dari materi yang sudah diteliti di Bank BTN cabang Sidoarjo yaitu sebagai berikut :

- a. Peran Customer Service dalam melaksanakan prinsip mengenal nasabah (KYCP) sangat diperlukan disini untuk membantu menjembatani hubungan antara pihak Bank dengan pihak nasabah. Seorang Customer Service yang baik tidak hanya dilihat dari segi fisik, namun juga dilihat dari segi non fisik seperti kemampuan dalam berkomunikasi dan etika pelayanan terhadap nasabah.
- b. *Money Laundering* atau pencucian uang adalah kejahatan yang menyembunyikan atau menyamarkan asal usul harta kekayaan tersebut, salah satunya adalah dengan memasukkan hasil tindak kejahatannya tersebut ke dalam sistem keuangan (financial system), terutama ke dalam sistem perbankan.
- c. *Know Your Customer Principle* atau KYCP adalah prinsip yang diterapkan oleh bank untuk mengetahui identitas nasabah, profil nasabah, serta memantau laporan keuangan nasabah maupun transaksi perbankan yang lainnya guna menilai nasabah yang akan berbuat kejahatan dalam bentuk pencucian uang atau kejahatan lainnya, itu semua untuk kepentingan bank.

- d. Prinsip mengenal nasabah merupakan peraturan yang berkaitan langsung dengan UU No. 25 tahun 2003 tentang pencucian uang. Prinsip ini merupakan suatu prinsip yang harus diterapkan bank dalam menjalankan usahanya untuk mengetahui identitas nasabah.
- e. Pengertian Customer service adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang dapat memnuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.
- f. Tahapan dalam pelaksanaan KYC diantaranya adalah: penerimaan nasabah, identifikasi nasabah, verifikasi nasabah, pemantauan nasabah, pelaporan nasabah.
- g. Form KYC diberikan kepada nasabah akan melakukan transaksi tunai sebesar Rp 500.000.000 atau diatas Rp 100.000.000.
- h. Ada 4 sanksi bagi customer service di Bank BTN cabang sidoarjo apabila tidak memberlakukan KYC adalah: peringatan, teguran tertulis, pengumuman publik, dan denda administrasi. Sanksi lainya dari Bank Indonesia.
- i. Konsekuensi customer service jika tidak mematuhi KYCP dapat merusak kerangka bisnis dan keuangan karena sumber dana yang didapat tidak diketahui dari mana asalnya, dan akan merusak kredibilitas bank dan merusak seluruh citra bank tersebut, melemahkan institusi keuangan sehingga menyulitkan perekonomian indonesia, dan merusak reputasi negara.

- j. Semua customer service berwenang untuk menerima transaksi yang berkaitan dengan KYC, kemudian laporan mengenai nasabah KYC harus diberikan kepada Customer Care Unit Head.

Hambatan customer service dalam melaksanakan KYC di Bank BTN cabang sidoarjo diantaranya:

- Pada saat nasabah selalu bertanya kenapa harus mengisi formulir KYC dan nasabah selalu risih jika customer service memberikan pertanyaan seputar transaksi yang akan dilakukan.
- Berkas yang diberikan nasabah kurang lengkap, bahkan diragukan kebenarannya sehingga customer service harus lebih teliti untuk memeriksanya.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan masalah di Bank BTN cabang Sidoarjo, penulis memberikan beberapa alternative penyelesaian, yaitu:

- a. Memberikan pemberitahuan dahulu apabila nasabah hendak melakukan transaksi diatas Rp 100.000.000 harus membawa dokumen yang diminta oleh pihak bank.
- b. Menempatkan nasabah ditempat yang khusus seandainya melakukan transaksi dengan nominal yang sangat besar.
- c. Melakukan training atau pelatihan bahkan diwajibkan untuk mengikuti seminar-seminar yang berkaitan dengan Prinsip Mengenal Nasabah

(KYCP) dimaksudkan untuk mendalami lebih jauh agar bisa mengurangi risiko tindakan pencurian uang dan kejahatan lainnya.

- d. Seorang customer service hendaknya selalu update atau terus memantau seputar perkembangan peraturan mengenai KYCP.

Demikian saran dari penulis untuk Bank BTN cabang Sidoarjo, saran ini dimaksudkan agar Bank BTN cabang Sidoarjo dapat meningkatkan mutu pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya, sehingga citra bank BTN cabang Sidoarjo semakin bagus dan bisa berkembang.

## DAFTAR RUJUKAN

Siamat,Dahlan.2001.*Manajemen Lembaga Keuangan*.Jakarta:Lembaga Penerbit  
Fakultas Ekonomi

Kasmir.2012.*Manajemen Perbankan*.Edisi Revisi.Jakarta:PT Grafindo Persada

STIE Perbanas.*Modul Lab Operasioanl Bank*.Surabaya:2011

Power Point. "APU-PPT Untuk Umum" Bank BTN.2013

### **Referensi Penunjang**

[www.bi.go.id](http://www.bi.go.id)

[www.google.com](http://www.google.com)

<http://stsaury.blogspot.com/2009/07/prinsip-mengenal-nasabah-know-your.html>

(<http://iwandah.blogspot.com/2010/03/customer-service-pelayanan-nasabah.html>)